

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

MCA 800-7

MANUAL DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2018

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO



QUALIDADE

MCA 800-7

MANUAL DA QUALIDADE INTEGRADA DO DECEA

2018



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

PORTARIA DECEA Nº 176/DGCEA, DE 10 DE SETEMBRO DE 2018.

Aprova a edição do MCA 800-7, Manual da Qualidade Integrada do DECEA.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, em conformidade com o previsto no art. 19, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Aprovar a edição do MCA 800-7 “Manual da Qualidade Integrada do DECEA”.

Art. 2º Este Manual entra em vigor na data de sua publicação.

Ten Brig Ar JEFERSON DOMINGUES DE FREITAS
Diretor-Geral do DECEA

(Publicada no BCA nº 170, de 27 de setembro de 2018)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1 <u>FINALIDADE</u>	7
1.2 <u>ÂMBITO</u>	7
1.3 <u>SIGLAS</u>	7
1.4 <u>DEFINIÇÕES</u>	8
1.5 <u>PROPÓSITO</u>	8
1.6 <u>ESCOPO</u>	9
2 RESPONSABILIDADE	10
3 CONTEXTO ORGANIZACIONAL	11
3.1 <u>DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO</u>	11
4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	15
4.1 <u>REQUISITOS GERAIS</u>	16
4.2 <u>INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS</u>	17
4.3 <u>ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO DO SGQI</u>	18
5 RESPONSABILIDADE DA ALTA DIREÇÃO	19
5.1 <u>COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO</u>	19
5.2 <u>RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE</u>	19
5.3 <u>ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO</u>	19
6 PROVISÃO DE RECURSO	21
7 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	22
8 COMUNICAÇÃO	23
9 AQUISIÇÃO	24
10 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	25
10.1 <u>PROCESSOS ESPECIAIS</u>	25
11 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	26
12 AUDITORIA INTERNA	27
13 DISPOSIÇÕES FINAIS	28
REFERÊNCIAS	29
Anexo A – Organograma do DECEA	30
Anexo B – Localidades	31
Anexo A – Modelo de Ata de Análise Crítica	32

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Este Manual tem como objetivo definir e regular o Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) implementado no Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB) para a provisão dos Serviços de Meteorologia Aeronáutica e de Informações Aeronáuticas.

1.2 ÂMBITO

Este Manual aplica-se ao SISCEAB.

1.3 SIGLAS

AD - Alta Direção

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

AIM - Gerenciamento de Informações Aeronáuticas

ANS - Serviços de Navegação Aérea

BCA - Boletim do Comando da Aeronáutica

CINDACTA - Centro Integrado de Defesa Aérea e Controle de Tráfego Aéreo

CISCEA - Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo

CGNA - Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea

CMA-1 - Centro Meteorológico de Aeródromo Classe I

CMV - Centro Meteorológico de Vigilância

COMAER - Comando da Aeronáutica

DAIN - Divisão de Assistência Integrada

DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo

DGCEA - Diretor-Geral do DECEA

DONA - Superintendência de Navegação Aérea da INFRAERO

DTCEA - Destacamento de Controle do Espaço Aéreo

ED - Elo da Direção

EMS - Estação Meteorológica de Superfície

EQ - Elo da Qualidade

ICA - Instituto de Cartografia Aeronáutica ou Instrução do Comando da Aeronáutica

ICEA - Instituto de Controle do Espaço Aéreo

IFI – Instituto de Fomento e Coordenação Industrial

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

ISO - International Organization for Standardization

MCA - Manual do Comando da Aeronáutica
MD - Ministério da Defesa
MET - Meteorologia Aeronáutica
METAR - Informe Meteorológico Regular de Aeródromo
MQ - Manual da Qualidade
NBR - Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas
NI - Norma Interna
NOTAM - Aviso aos aeronavegantes
NPA - Norma Padrão de Ação
NS - Nota de Serviço
OACI - Organização da Aviação Civil Internacional
OM - Organização Militar
PAME-RJ - Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro
PSNA - Provedor de Serviço de Navegação Aérea
RAC - Registros de Ação Corretiva
SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão
SDAD - Subdepartamento de Administração do DECEA
SDOP - Subdepartamento de Operações do DECEA
SDTE - Subdepartamento Técnico do DECEA
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
SGQI - Sistema de Gestão da Qualidade Integrada
SISCEAB - Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro
SPECI - Informe Meteorológico Especial de Aeródromo
SRPV-SP - Serviço Regional de Proteção ao Voo de São Paulo
TAF - Previsão Terminal de Aeródromo
VICEA - Vice-Direção do DECEA ou Vice-Diretor do DECEA

1.4 DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste Manual, os termos e expressões utilizados são os constantes na NBR ISO 9000:2015. Os termos específicos, quando necessário, serão definidos nas normas relacionadas às atividades abrangidas pelo escopo.

1.5 PROPÓSITO

Aumentar a satisfação do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua e garantia da conformidade com requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.

1.6 ESCOPO

Implementação do SGQI, visando à melhoria na provisão dos serviços de Meteorologia e de Informações Aeronáuticas, como suporte aos Serviços de Navegação Aérea (ANS), nas Organizações Regionais, no Instituto de Cartografia Aeronáutica (ICA), no Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA), na Comissão de Implantação do Sistema de Controle do Espaço Aéreo (CISCEA), no Parque de Material de Eletrônica da Aeronáutica do Rio de Janeiro (PAME-RJ), na Superintendência de Navegação Aérea (DONA) da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) e nos aeroportos internacionais (Anexo B).

2 RESPONSABILIDADE

O cumprimento deste Manual é de responsabilidade das OM e dos Elos do SISCEAB abrangidos no escopo.

3 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

3.1 DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

É a organização subordinada ao Comando da Aeronáutica (COMAER), integrante do Ministério da Defesa (MD), que congrega recursos humanos, equipamentos, meios acessórios e infraestrutura, distribuídos por todo o território nacional, com a missão de prover a segurança e a fluidez do tráfego aéreo no espaço aéreo brasileiro e, concomitantemente, garantir sua defesa.

Serve ao Estado Brasileiro como um dos pilares sobre o qual se assenta o transporte aéreo no País, cooperando e compartilhando providências com os segmentos de administração da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária, no que concerne às atividades que garantam a segurança, mobilidade e eficácia deste transporte.

O DECEA representa o País nos fóruns internacionais, honrando os inúmeros acordos técnicos e operacionais firmados pelo Brasil junto às entidades internacionais que regulam a atividade do transporte aéreo.

Além disso, tem um papel importante no contexto do controle do espaço aéreo mundial, porque é uma significativa parcela deste, com 22 milhões de km² de espaço aéreo soberano, parte do qual, debruçado sobre o Oceano Atlântico, como uma porta que se abre aos continentes africano e europeu e ao Oriente Médio a partir da América do Sul.

Essa posição geoestratégica lega ao Brasil um papel de relevante destaque no transporte aéreo global. Tanto é assim, que figura como um dos dez países membros do Conselho da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), desde sua fundação. À medida que atua como suporte indispensável ao transporte aéreo, nas 24 horas do dia, pelos 365 dias do ano, o DECEA contribui diretamente para o desenvolvimento da vida social, econômica e política do Brasil.

3.1.1 MISSÃO DO DECEA

O DECEA, como Órgão Central e normatizador do SISCEAB, tem por missão planejar, gerenciar e controlar, de modo seguro e eficiente, as atividades relacionadas ao controle do espaço aéreo, à proteção ao voo, ao serviço de busca e salvamento e às telecomunicações do COMAER, conforme estabelecido nas normas nacionais e nos acordos e tratados internacionais de que o Brasil seja parte.

3.1.2 VISÃO ESTRATÉGICA DO DECEA

Estar capacitado para garantir, permanentemente, a segurança e fluidez dos serviços de tráfego aéreo, no espaço aéreo sob a jurisdição do Estado Brasileiro, em conformidade com as normas e recomendações da OACI, bem como possibilitar que a Força Aérea Brasileira seja reconhecida nacional e internacionalmente, por sua prontidão e capacidade operacional na defesa dos interesses nacionais e na manutenção da soberania do Espaço Aéreo Brasileiro.

3.1.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A formalização da Política da Qualidade deve ser adequada aos propósitos da Organização e capaz de fornecer uma estrutura coerente para estabelecer os Objetivos da

Qualidade e para a conseqüente tomada de decisões. Portanto, a Política da Qualidade reflete intenções e diretrizes globais do DECEA, relativas à Qualidade, expressas pela Alta Direção (AD).

Para surtir o efeito desejado, a Política da Qualidade deve ser divulgada, entendida e cumprida por todos os níveis das Organizações abrangidas pelo SGQI.

Assim sendo, a AD estabeleceu a seguinte política da qualidade para o SGQI:

“O DECEA, em consonância com as diretrizes estabelecidas pela OACI, pela OMM e pela regulamentação nacional, se compromete a prestar, com qualidade, o serviço de informações aeronáuticas e meteorológicas, inovando e promovendo a melhoria do sistema de gestão da qualidade”.

3.1.4 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Objetivos da Qualidade foram definidos de forma coerente com a Política da Qualidade, considerando os requisitos e as informações disponíveis sobre o cenário considerado, os níveis de desempenho da gestão da qualidade, incluindo os serviços, os processos e a satisfação das partes interessadas.

O estabelecimento desses objetivos direciona o SGQI para a melhoria de sua eficácia, possibilitando comparações de desempenho durante as atividades de análise crítica pela AD.

A AD estabeleceu os seguintes objetivos da qualidade:

- a) garantir a oportunidade, a regularidade, a correta confecção e a precisão das informações aeronáuticas e meteorológicas, conforme estabelecido em normas;
- b) garantir a satisfação das partes interessadas pertinentes, inovando e promovendo a melhoria do sistema de gestão da qualidade.

Adicionalmente, as organizações militares subordinadas ao DECEA, os Provedores de Serviços de Navegação Aérea (PSNA) e a DONA estabeleceram seus objetivos específicos, bem como as metas e os indicadores associados a estes objetivos.

3.1.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Sediado no Rio de Janeiro, o DECEA dispõe de instalações físicas permanentes em diversos municípios das unidades federativas brasileiras. Seja nas capitais, nos municípios de médio porte ou mesmo nos rincões mais remotos do País, a Organização faz-se presente através de seus funcionários, dentre militares e civis, com qualificações específicas ao desempenho das múltiplas atividades do SISCEAB.

O DECEA está constituído por uma Direção-Geral, Vice-Direção, Supdepartamento de Administração (SDAD), Supdepartamento de Operações (SDOP) e Supdepartamento Técnico (SDTE), bem como pelas Organizações Militares (OM) subordinadas, conforme organograma constante no Anexo A.

3.1.6 LOCALIZAÇÃO DO DECEA

Nome: Departamento de Controle do Espaço Aéreo

End.: Av. General Justo, nº 160 – Centro – Rio de Janeiro.

CEP: 20021-130

Tel.: (21) 2101-6150 / (21) 2101-6227

3.1.7 QUESTÕES INTERNAS

- a) Capacitação inicial do efetivo é basicamente proporcionada pelo COMAER nas suas escolas de formação : Escola de Especialista de Aeronáutica (EEAR), Centro de Instrução e Adaptação da Aeronáutica (CIAAR) e Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA).
- b) Busca de economicidade na execução dos processos pela reorganização estrutural da FAB;
- c) Padronização na execução dos processos em virtude da centralização da produção;
- d) Conscientização situacional dos membros envolvidos na execução dos processos;
- e) O DECEA é o órgão normatizador do SISCEAB;
- f) Planejamento e implementação de modernização e manutenção de sistemas para a execução e aprimoramento dos processos; e
- g) Mobilidade do efetivo envolvido no escopo.

3.1.8 QUESTÕES EXTERNAS

- a) Mercado da aviação em expansão;
- b) Alianças estratégicas: Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), Organização Meteorológica Mundial (OMM), Civil Air Navigation Services Organization (CANSO);
- c) O DECEA é a única instituição no Brasil responsável pelo gerenciamento das atividades relativas ao Gerenciamento de Informações Aeronáuticas (AIM) e à Meteorologia Aeronáutica (MET);
- d) O DECEA é a autoridade representante do Brasil junto a OACI;
- e) Adequação das atividades de acordo com a disponibilidade de recursos financeiros da União; e
- f) Não há capacitação externa de profissionais especializados nas áreas de Informações Aeronáuticas e Meteorologia Aeronáutica que atendam ao perfil para a execução dos processos.

3.1.9 PARTES INTERESSADAS

PARTES INTERESSADAS	CLASSIFICAÇÃO	REQUISITOS (NECESSIDADES E EXPECTATIVAS)
DECEA	Gestor Administrativo e Operacional	Que as OM/PSNA atendam as demandas definidas pelo DECEA.

SDOP	Gestor Operacional e Gestor de Projeto e Desenvolvimento	Que as OM/ PSNA executem as normas para atendimento às demandas estabelecidas.
SDAD/ Divisão de Assistência Integrada (DAIN)	Gestor da Qualidade Integrada do DECEA	Que o SGQ das OM/PSNA seja mantido de forma eficaz em relação aos processos envolvidos no escopo.
Instituto de Controle do Espaço Aéreo (ICEA)	Gestor de Capacitação	Que as OM/PSNA promovam a capacitação do seu efetivo em coordenação com as orientações do DECEA.
Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)	Gestor do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	Que o ICA realize o atendimento ao cidadão por meio do SAC, conforme a legislação vigente, nos assuntos referentes à qualidade.
Instituto de Fomento e Coordenação Industrial (IFI)	Órgão Certificador	Que as OM/PSNA integrantes do SGQI permaneçam em condições apropriadas para auditoria externa do SGQ.
Grupamento de Apoio (GAP)	Organização Parceira	Que as OM integrantes do SGQI enviem as solicitações de aquisições de produtos e serviços com as informações pertinentes para a realização de um processo licitatório.
CISCEA	Gestor de Projetos e Aquisições	Que as OM interajam com a CISCEA sobre a condução dos projetos de implantação que afetam as atividades envolvidas no escopo.
PAME-RJ/ Regionais/PSNA	Gestor de Manutenção e/ou calibração	Que haja interações entre PSNA/Regionais/PAME-RJ para a calibração e manutenção dos equipamentos meteorológicos, respeitando a rastreabilidade metrológica e a área de atuação de cada órgão. Que haja interação entre o ICA e o PAME-RJ para a calibração de equipamentos topográficos.
PAME-RJ	Gestor de Aquisição	Que o ICA interaja com o PAME-RJ sobre a condução do contrato de suporte técnico dos <i>software</i> dedicados ao AIM-BR.
SDOP; Órgãos Regionais; Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA); Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); e Administração Aeroportuária.	Originador e Fornecedor de Dados	Que o ICA utilize os dados enviados para constar das Publicações Aeronáuticas.
Aviação Militar; Aviação Geral; Companhias Aéreas; Usuários de Informações e Cartas Aeronáuticas.	Cliente	Que as Publicações Aeronáuticas sejam produzidas conforme os requisitos previstos na legislação vigente.

Órgãos de Meteorologia Aeronáutica; Órgãos de Tráfego Aéreo; Aviação Militar; Aviação Geral; e Companhias Aéreas.	Cliente	Que as Informações Meteorológicas seguintes sejam produzidas conforme os requisitos previstos na legislação vigente: Informe Meteorológico Regular de Aeródromo (METAR), Informe Meteorológico Especial de Aeródromo (SPECI) e Previsão Terminal de Aeródromo (TAF)
Empresas Provedoras de Base de Dados	Cliente	Que o ICA disponibilize as informações aeronáuticas e a tabela de codificação de procedimentos
Órgãos operacionais provedores de dados	Cliente	Que as Estações Meteorológicas de Superfície (EMS) e os Centros Meteorológico de Aeródromo Classe I (CMA-1)/ Centro Meteorológico de Vigilância (CMV) disponibilizem as informações meteorológicas, de acordo com a legislação vigente.
ICA	Gestor do processo AIM	Que o ICA interaja com os demais gestores para a confecção e divulgação das Publicações Aeronáuticas e Aviso aos Aeronavegantes (NOTAM).
DECEA, ICA, ICEA, CISCEA, PAME-RJ, Regionais e PSNA envolvidos no escopo.	Membro do SGQ	Que o SGQI estabeleça os requisitos para a produção, monitore o cumprimento das normas do DECEA, auxilie no planejamento das atividades, na distribuição das responsabilidades, evite retrabalho, promova o controle de mudanças, capacitação e a interação entre as equipes.

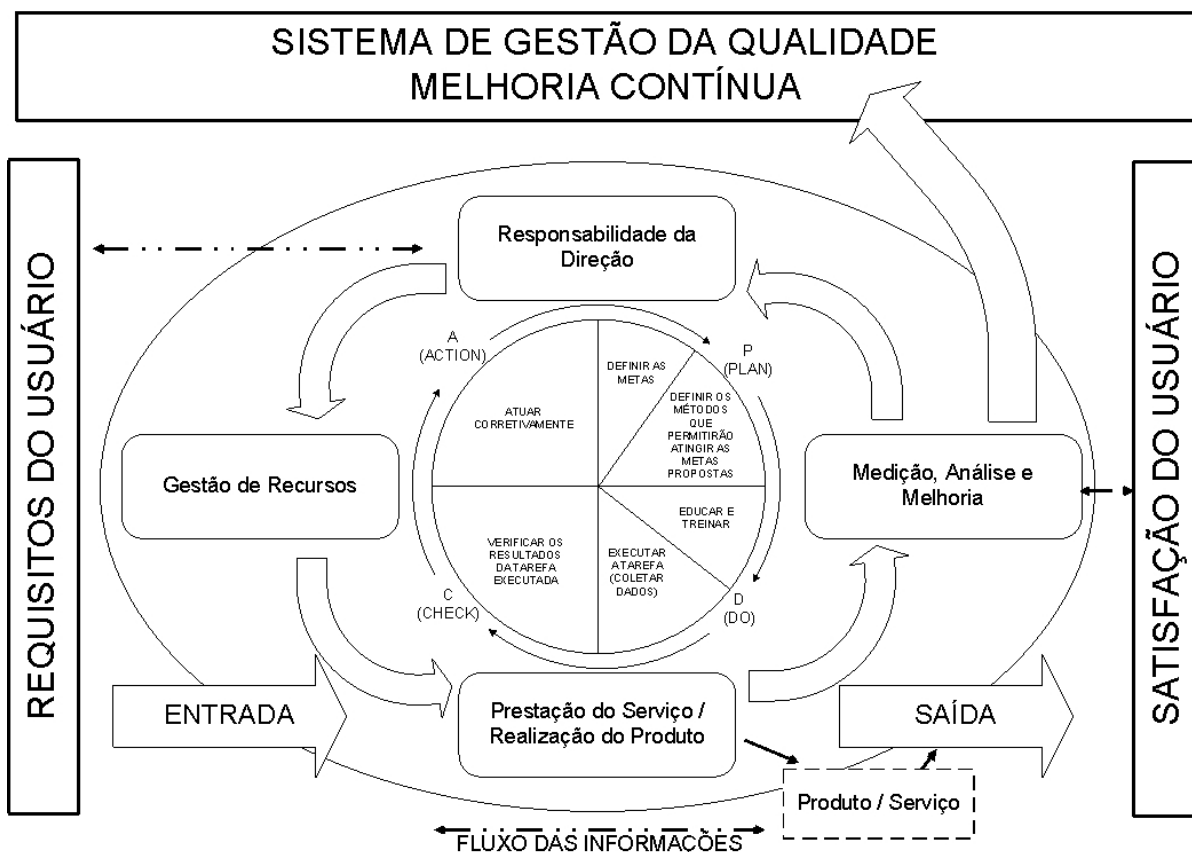
4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A adoção do SGQ objetiva gerenciar, de forma efetiva, as operações especificadas no escopo, buscando, assim, aumentar a satisfação das partes interessadas, incluindo processos para a melhoria contínua e para a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis.

4.1 REQUISITOS GERAIS

O DECEA estabelece, documenta, implementa e mantém um SGQ e, ainda, melhora continuamente a sua eficácia, de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015:

- a) determinando os processos necessários para o SGQ e sua aplicação;
- b) determinando a sequência e interação desses processos;
- c) determinando critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) assegurando a disponibilidade de recursos das e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos. Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações de implementação e manutenção do SGQI serão custeadas com os recursos das OM subordinadas ao DECEA, da INFRAERO e dos PSNA;
- e) monitorando ou medindo e analisando esses processos; e
- f) implementando ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.



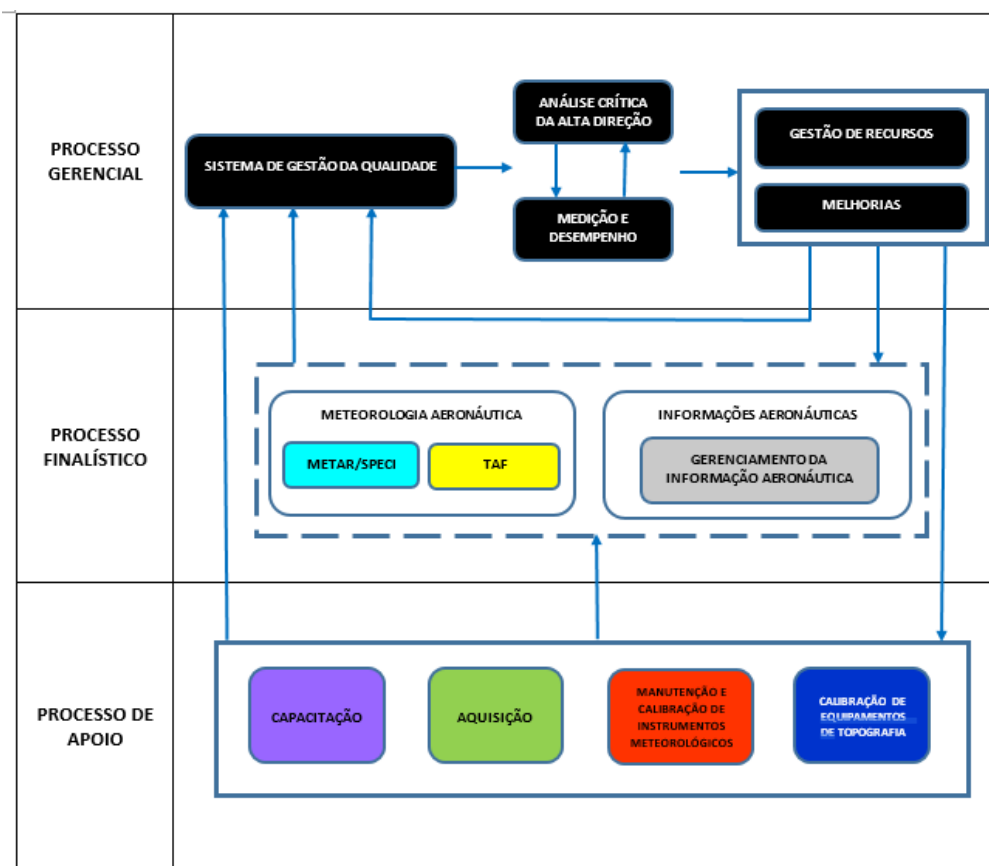
4.1.2 O SGQI é concebido em consonância com os requisitos da NBR ISO 9001:2015, tendo como escopo os seguintes processos:

Área	Processos
Informações Aeronáuticas	Gerenciamento da Informação Aeronáutica
Meteorologia Aeronáutica	METAR/SPECI
	TAF

4.1.3 O processo de Gerenciamento da Informação Aeronáutica tem como produto as seguintes Publicações Aeronáuticas:

- a) AIP-BRASIL;
- b) Suplemento AIP;
- c) AIP-MAP;
- d) ROTAER; e
- e) NOTAM.

4.2 INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS



Responsáveis pelos processos:

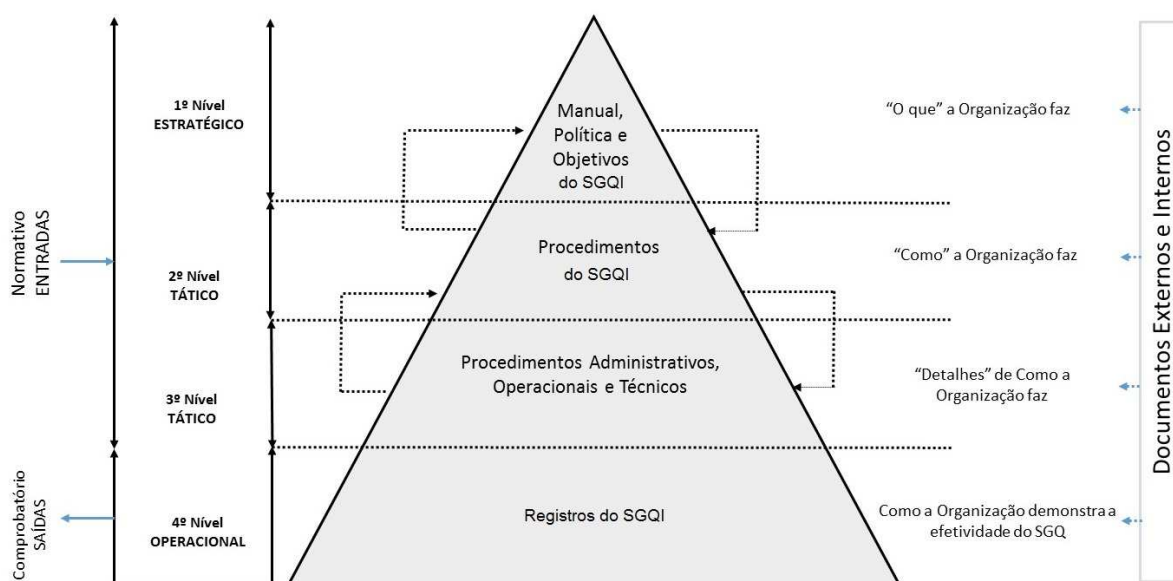
	Todas as organizações do escopo		ICEA
	EMS		CISCEA/PAME-RJ
	CMA-1/CMV		PAME-RJ/REGIONAIS/DONA/PSNA
	ICA		PAME-RJ

4.3 ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO DO SGQI

O SGQI dispõe de um sistema documental que auxilia no estabelecimento e atendimento aos requisitos dos clientes e se constitui de quatro níveis. Os documentos do SGQI são elaborados, verificados e aprovados antes de sua emissão.

Os níveis estão assim definidos:

- a) 1º Nível: Política, Objetivos e Manual da Qualidade: abrange as atividades estabelecidas no escopo;
- b) 2º Nível: Procedimentos do SGQI: são documentos que se aplicam a todos os processos do escopo;
- c) 3º Nível: Procedimentos Administrativos, Operacionais e Técnicos: são constituídos de documentos administrativos, operacionais e técnicos, comunicados, normas, manuais técnicos, requisitos legais e outros requisitos das atividades desenvolvidas nos órgãos envolvidos no escopo; e
- d) 4º Nível: Registros do SGQI: são os de caráter comprobatório e demonstram, por evidências objetivas, a qualidade que é praticada na Organização.



5 RESPONSABILIDADE DA ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção é exercida pelos seguintes integrantes do escopo:

- a) Diretor-Geral, Vice-Diretor e Chefes dos Subdepartamentos do DECEA;
- b) Presidente e Vice-Presidente da CISCEA;
- c) Chefes, Comandantes e Diretores das demais OM;
- d) Superintendentes da INFRAERO; e
- e) Gerentes dos PSNA.

5.1 COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção do SGQI está comprometida com o desenvolvimento, a implementação e a melhoria contínua da eficácia do SGQ.

5.2 RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

5.2.1 Os Regimentos Internos das organizações estabelecem os organogramas e as responsabilidades atinentes a cada função de gerência estabelecida. As tarefas básicas desenvolvidas em cada setor também são formalizadas nos citados documentos e outras normas e regulamentações específicas.

5.2.2 A Alta Direção do SGQI assegura que as responsabilidades são definidas e comunicadas ao efetivo envolvido no escopo do SGQI.

5.2.3 São integrantes do SGQI todos os envolvidos nos processos do escopo, conforme mapeamentos dos processos, os quais são formalmente divulgados.

5.3 ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO

5.3.1 GENERALIDADES

5.3.1.1 No mínimo uma vez por ano, a AD analisa criticamente o SGQI, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Para a referida análise participam: a AD do DECEA, o ED e os demais representantes de setores quando convidados pela AD do DECEA.

5.3.1.2 Considerando o critério de similaridade, as análises críticas são realizadas também nas demais Organizações e PSNA do escopo.

5.3.1.3 As reuniões de análise crítica são registradas em atas conforme o modelo previsto no Anexo C.

5.3.1.4 As análises críticas de cada ano, realizadas pelas demais Organizações e PSNA do escopo, obrigatoriamente, devem ser realizadas até o mês de fevereiro, de modo que a análise contemple toda a gestão do ano anterior, e atas das reuniões (Anexo C) devem ser encaminhadas ao DECEA até o 3º dia útil do mês de março.

5.3.1.5 Caso haja interesse ou necessidade, poderão ser feitas outras análises críticas em períodos distintos.

5.3.1.6 A análise crítica de cada ano, realizada pela AD do DECEA, obrigatoriamente, deve ser realizada até o mês de abril, de modo que a análise contemple toda a gestão do ano anterior.

5.3.2 ENTRADAS PARA ANÁLISE CRÍTICA

5.3.2.1 As entradas para a análise crítica pela AD incluem informações sobre:

- a) Situação das ações provenientes das análises críticas anteriores;
- b) Mudanças em questões internas e externas pertinentes ao SGQI;
- c) Resultados de auditorias internas e externas;
- d) Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade;
- e) Indicadores de desempenho;
- f) Desempenho de processo e conformidade de produto e serviços;
- g) Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- h) Não conformidades e ações corretivas;
- i) Satisfação do cliente;
- j) Informações prestadas pelas partes interessadas pertinentes;
- k) Desempenho de provedores externos;
- l) Suficiência de recursos; e
- m) Oportunidades para melhoria.

5.3.3 SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA

5.3.3.1 As saídas da análise crítica pela AD incluem quaisquer decisões e ações relacionadas às:

- a) Oportunidades para melhoria;
- b) Necessidade de mudanças no SGQI; e
- c) Necessidades de recursos.

6 PROVISÃO DE RECURSOS

A AD do SGQI determina e provê os recursos necessários para implementar e manter o SGQ, melhorar continuamente sua eficácia e aumentar a satisfação de usuários mediante o atendimento aos seus requisitos.

Esses recursos, no âmbito do COMAER, são planejados anualmente e revistos no Plano Setorial do DECEA (PCA 351-4).

Sem prejuízo do preconizado na legislação vigente, a execução das ações de implementação e manutenção do SGQI serão custeadas com os recursos das OM subordinadas ao DECEA, da INFRAERO e dos PSNA.

7 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A base do conhecimento organizacional do DECEA provém externamente dos cursos das escolas de formação da Aeronáutica, dos cursos civis acadêmicos, dos congressos, simpósios, painéis, seminários e documentos da OACI e OMM. Internamente, provém da experiência e das lições aprendidas com as não conformidades e melhorias implementadas, sendo registradas nas informações documentadas, de acordo com os procedimentos de controle de documentos e registros de cada PSNA, seguindo os requisitos da NBR ISO 9001:2015.

Para a execução dos processos e para atingir a conformidade das saídas, além do conhecimento que é relevante para o alcance da estratégia do DECEA, outros conhecimentos são agregados como necessários ou desejáveis. Estes podem ser encontrados nos documentos específicos dos setores, tais como Norma Padrão de Ação (NPA), Nota de Serviço (NS), Normas Internas (NI), etc.

Quanto à capacitação e atualização dos conhecimentos, o DECEA, DONA, PSNA e OM integrantes do escopo do SGQI devem promover cursos e treinamentos internos ou contratar cursos externos para suprir a necessidade demandada, proveniente de mudanças que impactam em aquisição de novos conhecimentos.

8 COMUNICAÇÃO

A comunicação ao efetivo do DECEA e das organizações integrantes do escopo do SGQI e às demais partes interessadas visa dar ampla divulgação do SGQI, com relação à política e objetivos da qualidade, ações para sua manutenção e melhoria, mudanças de procedimentos, pesquisa de satisfação, etc., facilitando o entendimento e a cooperação de todos os colaboradores envolvidos no SGQI, de forma a assegurar sua eficácia.

A comunicação interna é realizada por meio de avisos no sítio do DECEA na Intraer, reuniões, documentos internos, quadro de avisos, boletim interno, mensagem eletrônica, dentre outros. Já a comunicação externa, com os clientes externos e as outras partes interessadas, ocorre através do sítio do DECEA na Internet, documentos externos, SAC, mensagem eletrônica, pesquisa de satisfação.

9 AQUISIÇÃO

O DECEA possui, entre suas atribuições, planejar, coordenar e controlar as atividades relativas às necessidades de materiais e de serviços.

Para atender as necessidades de cursos e treinamentos externos, o DECEA e demais OM solicitam contratações de empresas fornecedoras destes serviços aos GAP através do SDAD.

A DONA e os PSNA externos ao COMAER seguem regras específicas de suas organizações.

Para aquisição de outros insumos necessários para a realização dos serviços de navegação aérea, o DECEA encaminha o planejamento e disponibiliza os recursos para a implantação de sistemas e equipamentos meteorológicos por meio da CISCEA e aquisição de sobressalentes para manutenção da operacionalidade dos equipamentos meteorológicos por meio do PAME-RJ.

A CISCEA e o PAME-RJ inspecionam os produtos e serviços adquiridos, quanto à qualidade, a quantidade, ao tipo e aos prazos que atendam aos requisitos de aquisição especificados.

Os provedores de Serviço de Meteorologia Aeronáutica não pertencentes ao COMAER atenderão aos requisitos estabelecidos por legislação e procedimentos próprios.

10 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O controle de produção e provisão de serviços seguirá os requisitos da NBR ISO 9001:2015 e legislação específica.

10.1 PROCESSOS ESPECIAIS

No escopo do SGQI, o processo considerado como especial está relacionado à previsão meteorológica. São adotados procedimentos para validação desse processo para demonstrar a capacidade de alcançar os resultados planejados. Para efeito deste manual, considera-se a previsão meteorológica a confecção de mensagem TAF.

11 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Como uma das medições do desempenho do SGQI, o DECEA coordena e monitora as informações relativas à percepção do cliente para atender aos seus requisitos, por meio de pesquisa de satisfação para as atividades envolvidas no escopo.

12 AUDITORIA INTERNA

Auditorias internas são realizadas, conforme ICA 800-5 “Procedimento para Auditoria Interna no SGQI do DECEA”.

13 DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 Este Manual entrará em vigor na data de sua publicação.

13.2 Os casos omissos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do SDAD.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9000. *Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

_____. - ABNT NBR ISO 9001. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

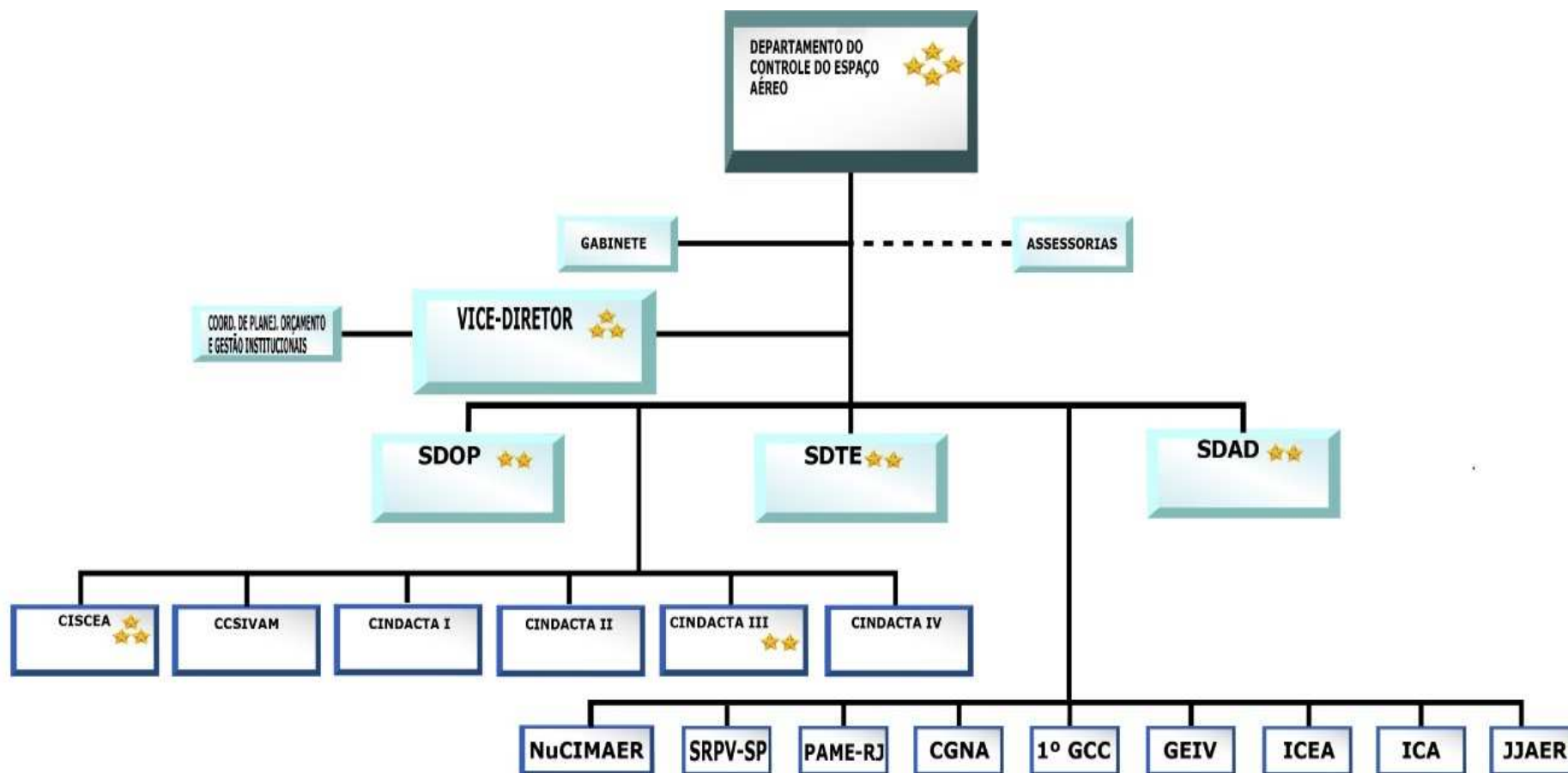
BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. *Plano Setorial do Departamento de Controle do Espaço Aéreo 2012 - 2019: PCA 351-4*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

_____. *Procedimento para Auditoria Interna no SGQI do DECEA: ICA 800-5*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

_____. *Procedimento para a Gestão de Mudanças no SGQI do DECEA: ICA 800-4*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

_____. *Procedimento para a Gestão de Riscos no SGQI do DECEA: ICA 800-6*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

Anexo A – Organograma do DECEA



Anexo B - Localidades

LOCALIDADES				
<i>(POR ÓRGÃO REGIONAL)</i>				
CINDACTA I	CINDACTA II	CINDACTA III	CINDACTA IV	SRPV-SP
	SBCG		SBBE	
	SBCR	SBFZ	SBBV	
SBBR	SBCT	SBMO	SBCZ	SBGL
SBCF	SBFI	SBRF	SBEG	SBGR
SBCY	SBFL	SBSG	SBMQ	SBKP
	SBPA	SBSV	SBSL	SBCB
	SBPP	SBPL	SBSN	
	SBUG		SBTT	

Anexo C – Modelo de Ata de Análise Crítica

	DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE INTEGRADA	
	ATA DE ANÁLISE CRÍTICA	Data: dd mm aaaa
	Nº: nn/aaaa	

NOME DA ORGANIZAÇÃO

Data da última reunião de análise crítica: _____

() Reunião Regular () Reunião Extraordinária

ENTRADAS PARA REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**a) SITUAÇÃO DAS AÇÕES PROVENIENTES DAS ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES**

Apresentar a situação atual das ações definidas no último relatório de análise crítica, como por exemplo, se as ações foram concluídas ou se estão em andamento. Caso tenha ocorrido algum problema e o prazo estipulado anteriormente para execução da ação não tenha sido cumprido, deve ser registrada a justificativa e definido um novo prazo.

b) MUDANÇAS EM QUESTÕES INTERNAS E EXTERNAS PERTINENTES AO SGQI

As questões internas ou externas estão definidas no Manual da Qualidade e devem ser revistas durante a Análise Crítica da Direção. **Este item é obrigatório, somente, para a Análise Crítica realizada pela AD do DECEA.**

c) RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNA OU EXTERNA

Apresentar e analisar os resultados de auditorias, quando ocorrer no período. É interessante comparar com resultados de auditorias anteriores.

d) POLÍTICA DA QUALIDADE E OBJETIVOS DA QUALIDADE

Apresentar a Política da Qualidade, os Objetivos da Qualidade e os seus resultados. Caso algum Objetivo da Qualidade não seja atingido, deve ser citado qual o número do Registros de Ação Corretiva (RAC) que foi aberto para a análise dos fatores que contribuíram para o não atingimento do Objetivo da Qualidade.

Continuação do Anexo C – Modelo de Ata de Análise Crítica

e) INDICADORES DE DESEMPENHO

Apresentar e analisar os resultados dos indicadores de desempenho dos processos

f) DESEMPENHO DE PROCESSO E CONFORMIDADE DE PRODUTO E SERVIÇO

Analisar se há alguma necessidade de atualizar os processos, tutoriais e registros em vigor, bem como apontar correções nas ferramentas de trabalho que possam impactar no produto final ou no processo

Citar a ocorrência de saídas não conforme, caso existam, como fonte de lições aprendidas para prevenir a reincidência do problema.

g) EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

Avaliar se as ações adotadas na abordagem do(s) risco(s) foram eficazes. As ações constam no formulário de Gestão de Risco de cada processo ou em anexo ao Formulário de Planejamento e Controle da Mudança, conforme o caso.

h) NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Apresentar, à audiência constante da reunião, uma síntese das não conformidades e relacionar os RAC, bem como se estão concluídos ou em andamento.

i) SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Apresentar o resultado da pesquisa de satisfação do cliente, quando houver.

Para o processo de Gerenciamento da Informação Aeronáutica devem ser apresentados e analisados criticamente os dados provenientes do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC). Caso haja muitos chamados do SAC, é interessante apresentar os dados na forma de tabela ou gráfico.

Neste campo, outras formas de notificações do cliente podem ser registradas, como por exemplo: reclamações, elogios e sugestões de melhoria.

j) INFORMAÇÕES PRESTADAS PELAS PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

As partes interessadas pertinentes ao SGQI estão listadas no Manual da Qualidade. Neste item devem ser apresentadas as interações das organizações com as partes interessadas que podem influenciar o SGQI (Exemplos: resultados de reuniões com a ANAC, orientações do SDOP, etc.).

Continuação do Anexo C – Modelo de Ata de Análise Crítica

OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES

Este item é destinado a apontamentos que sejam julgados de relevância pela Alta Direção, ED, EQ, Chefe do Setor ou outro participante da reunião.

NOME COMPLETO Posto

Comandante/Diretor/Presidente/Chefe da OM ou Chefe/Superintendente do PSNA/da DONA